

**Waldemar Izdebski<sup>1</sup>**, dr hab. inż., **Jacek Skudlarski<sup>2</sup>**, dr inż.,  
**Bartosz Tomaszewski<sup>2</sup>**, mgr inż., **Stanisław Zajac<sup>3</sup>**, dr

<sup>1</sup>*Варшавский политехнический университет, Польша*

<sup>2</sup>*Варшавский университет естественных наук – SGGW, Польша*

<sup>3</sup>*Государственная высшая профессиональная школа,*

*г. Кросно, Польша*

## **ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННЫХ ПРИЦЕПОВ В ПОЛЬШЕ НА ПРИМЕРЕ ВЫБРАННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

**Аннотация.** В статье проведена оценка качества технического обслуживания сельскохозяйственных прицепов на примере выбранного предприятия. Оценка качества обслуживания была основана на критериях, предложенных Rybacki (2011). Выраженные в цифрах показатели оценки клиентов колебались в диапазоне 3,2–3,9.

**Введение.** Оценка качества технического обслуживания является чрезвычайно трудным процессом из-за сложности системы технического обслуживания. В литературе эта проблема рассматривается все чаще. Однако нет объективного метода многокритериальной квантификации качества технического обслуживания машин.

**Постановка проблемы.** Качество услуг по техническому обслуживанию играет существенную роль в принятии решения о покупке сельскохозяйственной техники. В литературе имеется сравнительно мало публикаций, в которых проведена оценка качества сервисного обслуживания. Это также относится к техническому обслуживанию сельскохозяйственных прицепов. В статье проведена оценка качества услуг по техническому обслуживанию, оказываемых выбранным производителем сельскохозяйственных прицепов в соответствии с критериями, предложенными Rybacki (2011).

**Анализ последних исследований и публикаций.** Качество технического обслуживания сельскохозяйственной техники было предметом многих исследований (Skudlarski 2006, Buliński i Łyp 2007, Tomczyk 2009, Juściński i Piekarski 2009, Durczak i Rybacki 2011, Midragovic i in. 2012).

Многочисленные авторы подчеркивают, что обеспечение эффективного сервиса является очень важным фактором в условиях польского сельского хозяйства (Pasyniuk 2004, Skudlarski 2006, Buliński i Łyp 2007, Tomczyk 2009, Juściński i Piekarski 2009, Klimkiewicz i Moczulska 2008, Klimkiewicz i Leśnik 2010, Durczak i Rybacki 2011, Midragovic i in. 2012).

Анализ работ польских исследователей показал, что методы оценки качества услуг по техническому обслуживанию сельскохозяйственной техники представляют только два автора – Rybacki и Durczak (2011).

**Цель работы и методы исследования.** Целью исследования была оценка качества услуг, предоставляемых сервисным центром компании «MAR-POL Jacek Urbański».

**Методы исследования.** Качество услуг по сервисному обслуживанию, оказываемых компанией «MAR-POL Jacek Urbański», оценено в соответствии с критериями, между которыми ранее была установлена иерархия. Для этого подготовлен опросный лист, с помощью которого респонденты оценивали качество услуг по каждому критерию отдельно, используя шкалу от 0 до 5 баллов. Оценка «0» была очень негативной, оценка «5» – очень позитивной. Опрашиваемыми лицами были клиенты, использующие услуги компании.

**Характеристика предприятия.** Компания «MAR-POL Jacek Urbański» была основана в 1989 г. Местонахождение компании – д. NiwaBabicka (Люблинское воеводство). Это микропредприятие, занимающееся производством и продажей сельскохозяйственных прицепов, разбрасывателей навоза и других машин. Машины, производимые «MAR-POL», предлагаются в Польше, Швеции, Испании и Украине. Производитель предоставляет 12-месячную гарантию на свою продукцию. Техническое обслуживание осуществляется на заводе-изготовителе.

**Результаты исследования.** В исследовании приняли участие 18 клиентов предприятия. Они являются владельцами фермерских хозяйств с площадью от 30 до 185 га, специализирующихся, в основном, на производстве сельхозкультур и выращивании культур в сочетании с животноводством. Средний возраст участников исследования – 37 лет. Результаты оценки клиентов по каждому из критериев представлены в таблицах 1–5.

В первую очередь была оценена материальная база предоставления услуг, в том числе качество эксплуатационных материалов и запасных частей, внешний вид предприятия, оборудования и т. д. (табл. 1). Факторы, приведенные в таблице 1, клиенты компании оценили от 3,4 до 3,9 балла. В рамках данной группы критериев хуже всего клиенты оценили облуживание, принимая во внимание опрятный внешний вид сотрудников центра и визуальную привлекательность объекта. Средняя оценка по данному критерию – 3,2 балла. По критерию «Используемые эксплуатационные материалы и запасные части» компания получила среднюю оценку в 3,9 балла.

Затем респонденты оценили надежность и честность предприятия (способность компании оказать услугу добросовестно и должным образом) (табл. 2).

Таблица 1 – Оценка качества услуг по техническому обслуживанию, учитывающая материальную базу оказания услуг

	Фактор	Оценка
<b>С 1.1</b>	Современность оборудования сервисного центра сельскохозяйственной техники	3,6
<b>С 1.2</b>	Используемые эксплуатационные материалы и запасные части	3,9
<b>С 1.3</b>	Опрятный внешний вид сотрудников центра и визуальная привлекательность объекта	3,2
<b>С 1.4</b>	Визуальная привлекательность материалов, касающихся предлагаемых услуг (буклеты и рекламные листовки)	3,4
<b>С 1.5</b>	Документация по процессу технического обслуживания сельскохозяйственной техники (контрольные карты технического обслуживания)	3,4

Примечание. Таблицы 1–5 составлены авторами по материалам собственных исследований.

Таблица 2 – Оценка качества услуг по техническому обслуживанию, учитывающая надежность и честность предприятия, предоставляющего данную услугу

	Фактор	Оценка
<b>С 2.1</b>	Интерес к решению проблемы клиента со стороны персонала	3,8
<b>С 2.2</b>	Тщательное и надлежащее предоставление услуги	3,8
<b>С 2.3</b>	Оказание услуги по техническому обслуживанию в срок	3,6

Интерес к решению проблемы клиента со стороны персонала и надлежащее оказание услуги – это, по мнению экспертов, самые важные критерии оценки качества услуг. Сервисный центр данной компании был оценен по этим критериям в 3,8 балла. Оценку «удовлетворительно плюс» получил фактор «Оказание услуги по техническому обслуживанию в согласованный ранее срок». Это связано с неудовлетворительной отметкой, поставленной пятью респондентами. Респонденты также оценили технический сервис по способности компании реагировать. В этом отношении были оценены 5 факторов (табл. 3).

Самой высокой была оценка респондентами реагирования сотрудников на потребности клиентов и склонности сотрудников оказывать помощь клиентам. Самой низкой была оценка своевременности предоставления услуги. Это было связано с отметкой «2», поставленной пятью респондентами. Тем не менее четыре респондента были удовлетворены своевременностью оказания услуг сервисным центром (они дали оценку «5»), что может свидетельствовать о том, что часть услуг была предоставлена в срок.

Затем опрашиваемые клиенты оценили профессионализм оказания услуги по техническому обслуживанию с учетом знаний и вежливости

Таблица 3 – Оценка качества услуг по техническому обслуживанию, учитывающая способность предприятия реагировать

	Фактор	Оценка
<b>С 3.1</b>	Отсутствие ошибок в документации	3,7
<b>С 3.2</b>	Своевременность предоставления услуги по техническому обслуживанию	3,4
<b>С 3.3</b>	Уведомление клиента о сроке предоставления услуги	3,7
<b>С 3.4</b>	Склонность сотрудников оказывать помощь лицам, пользующимся услугами предприятия	3,8
<b>С 3.5</b>	Реагирование сотрудников на потребности клиентов	3,8

сотрудников и их профессиональных умений (табл. 4). В этой группе факторов самую высокую оценку получил критерий «Способность сотрудников центра снискать доверие у клиентов». Тремя респондентами этот фактор был оценен в 2 балла. Один респондент дал отметку 1 балл. Однако пять опрошиваемых оценили этот фактор в 5 баллов.

Последняя группа факторов, которые оценивали клиенты, – доступность предприятия, эмпатия, внимательное индивидуальное обслуживание, обеспечиваемое сервисным центром (табл. 5).

В этой группе критериев самой высокой была оценка таких факторов, как особое внимание, уделяемое клиенту сотрудниками центра, а также ощущение клиента, что его интерес отвечает интересу предприятия. Здесь наблюдаются различия в оценках, данных респондентами (от 2 до 5 баллов).

Таблица 4 – Оценка качества услуг по техническому обслуживанию, учитывающая профессионализм оказания услуг

	Фактор	Оценка
<b>С 4.1</b>	Способность сотрудников центра снискать доверие у клиентов	3,6
<b>С 4.2</b>	Чувство безопасности при сделках, осуществляемых сотрудниками компании	3,8
<b>С 4.3</b>	Вежливость персонала	3,9
<b>С 4.4</b>	Знания сотрудников, позволяющие дать исчерпывающие ответы на вопросы клиентов	3,9

Таблица 5 – Оценка качества услуг по техническому обслуживанию, учитывающая доступность предприятия, эмпатию, внимательное индивидуальное обслуживание, обеспечиваемое сервисным центром

	Фактор	Оценка
<b>С 5.1</b>	Особое внимание, уделяемое клиенту сотрудниками центра	3,6
<b>С 5.2</b>	Удобное время работы	3,9
<b>С 5.3</b>	Ощущение, что интерес клиента отвечает интересу предприятия	3,6
<b>С 5.4</b>	Предприятие понимает уникальные потребности клиентов	3,8

## **Заклучение.**

1. В ходе оценки качества услуг, предоставляемых сервисным центром компании «MAR-POL Jacek Urbański», респонденты оценили наиболее важные, по мнению экспертов, факторы следующим образом: знания сотрудников, позволяющие дать исчерпывающие ответы на вопросы клиентов – 3,9 балла, интерес со стороны персонала к решению проблемы клиента – 3,8, тщательное и надлежащее оказание услуги – 3,8 балла.

2. Существенный, по мнению экспертов, фактор «Предоставление услуги в срок» в случае компании «MAR-POL Jacek Urbański» был оценен в 3,6 балла. Самой низкой была оценка сервисного центра (3,2 балла), принимающая во внимание фактор «Опрятный внешний вид сотрудников центра и визуальная привлекательность объекта».

### *Список использованных источников*

1. Buliński J., Łyp K., 2007. Znaczenie systemu jakości w zarządzaniu nowoczesnym przedsiębiorstwem. Technika Rolniczo-Ogrodnicza-Leśna. Wydawnictwo Przemysłowy Instytut Maszyn Rolniczych. – Nr 1. – S. 11–13.

2. Durczak K., Rybacki P. 2010. Hierarchizacja parametrów maszyn rolniczych wpływających na jakość maszyn rolniczych. Materiały konferencyjne. XIV Międzynarodowa Konferencja Naukowa. Inżynieria Rolnicza a Środowisko. 21-23 czerwca 2010. Szczecin.

3. Juściński S., Piekarski W., 2009. Naprawy pogwarancyjne ciągników rolniczych jako element autoryzowanego systemu dystrybucji. Inżynieria Rolnicza. – Nr 8 (117). – S. 23–30.

4. Klimkiewicz M., Leśnik A.: 2010. Wspomaganie układu kierowania. AGROmechanika SERWIS. – Nr 1. – S. 10–11.

5. Klimkiewicz M., Moczulska M.: 2008. Zastosowanie zbiorów przybliżonych do analizy satysfakcji klienta serwisu pojazdów. Inżynieria Rolnicza, R. 12. – Nr 1. – S. 165–171.

6. Midragovic R., Mileusnic Z., Jovancic P, 2012: Effectiveness assessment of agricultural machinery based on fuzzy sets theory. Expert Systems with Applications. – Nr 39. – S. 8940–8946.

7. Rybacki P., 2011: Badania jakości serwisu technicznego maszyn rolniczych metodą SERVQUAL. Journal of Research and Applications in Agricultural Engineering” Vol. 56 (2). – S. 122–125.

8. Skudlarski J., 2006: Poziom obsługi posprzedażnej jako kryterium oceny wizerunku producentów ciągników i maszyn rolniczych. Technika Rolnicza Ogrodnicza Leśna. – Nr. 3.

9. Tomczyk W., 2009: Obsługi techniczne maszyn i urządzeń rolniczych w praktyce. Inżynieria Rolnicza. – Nr 6 (115). – S. 295–300.

*Поступила 16.04.2015*